深圳市医学会公益基金会新闻发言人及舆情应对制度

（深圳市医学会公益基金会第一届理事会第三次会议审议通过）

第一章 总则

第一条 为规范本基金会信息发布、舆论引导与舆情应急处置工作，保障信息公开透明、及时准确、权威统一，维护基金会公信力与良好社会形象，防范化解舆论风险，依据《中华人民共和国慈善法》《基金会管理条例》《深圳市医学会公益基金会章程》及国家、深圳市关于社会组织新闻发布与舆情管理相关规定，制定本制度。

第二条 本制度适用于：基金会及各部门、全体工作人员；理事会、监事、各专项基金及合作项目相关人员；以基金会名义开展的所有对外宣传、媒体采访、信息发布及舆情应对活动

第三条 工作原则

政治正确、正面导向：坚持党的领导，以正面宣传为主，弘扬主旋律，传播正能量。

统一口径、权威发布：实行“**一个口子对外**”，未经授权任何人不得擅自代表基金会发声。

及时主动、公开透明：重大事项、热点问题、突发事件**第一时间回应**，主动接受社会监督。

实事求是、依法依规：以事实为依据，严格遵守法律法规、行业规范与基金会章程。

分级负责、快速处置：明确责任主体与处置流程，做到早发现、早报告、早研判、早处置。

第二章 新闻发言人制度

第四条 新闻发言人设置，设立专职新闻发言人1名，原则上由**秘书长**担任；经理事会同意，可授权副秘书长或指定部门负责人兼任。

第五条 新闻发言人任职条件

政治立场坚定，遵守党纪国法与基金会章程，严守工作纪律；熟悉基金会宗旨、业务、项目、财务、治理结构及医疗卫生公益行业政策；具备良好的语言表达、沟通协调、逻辑分析与舆情研判能力；责任心强、反应敏捷、作风严谨，能保守工作秘密。

第六条 新闻发言人主要职责

统筹信息发布，统一对外发声，口径审核管理，舆情监测研判，内部沟通协调，媒体关系维护，培训与宣导。

第七条 信息发布范围

基金会宗旨、章程、年度工作计划与总结、重大项目进展与成果；捐赠信息、资金使用、财务审计、年度报告等公开信息；医学公益活动、学术交流、健康科普、人才培养等业务动态；针对社会关切、媒体疑问、网络舆情的权威回应与澄清；理事会决议、重大人事变动、章程修改等重要治理信息；法律法规及基金会章程要求公开的其他事项。

第八条 信息发布形式

新闻发布会、媒体通气会、记者招待会；官方网站、微信公众号、视频号等自媒体发布；接受媒体专访、书面采访、电话采访；发布声明、公告、答记者问、新闻通稿；参加行业论坛、公益活动时的公开发言。

第九条 发布审批程序

1、**常规信息**：由部门提交→ 新闻发言人审核→ 秘书长批准后发

布。

2、重大/敏感信息：部门拟稿→新闻发言人初审→秘书长复核→理事长/理事会审定后发布。

3、突发事件/舆情回应：立即启动应急流程，由新闻发言人牵头拟定口径，**理事长第一时间审批**，必要时报业务主管单位同意后发布。

4、严禁个人擅自发布：任何员工、理事、监事未经授权，不得以基金会名义接受采访、发布信息、发表评论。

第三章 舆情应对管理

第十条 舆情定义与分类

舆情：指互联网（网站、论坛、微博、微信、短视频、直播等）及传统媒体对本基金会的各类评论、报道、质疑、投诉、爆料及负面信息。

按影响程度分为三级：

Ⅰ级（重大舆情）：引发广泛关注、登上热搜、可能严重损害基金会声誉、引发法律风险或群体性质疑的信息。

Ⅱ级（较大舆情）：有一定传播、涉及具体项目/资金/人员的质疑与批评。

Ⅲ级（一般舆情）：个别咨询、轻微投诉、误解性言论，影响范围小。

第十一条 舆情监测与预警

监测主体：由**新闻发言人牵头**，指定专人负责日常舆情监测。

监测范围：全网（搜索引擎、社交媒体、短视频平台、公益行业平台、医疗健康领域平台）及传统媒体。

监测频次：

日常：每日至少 1 次监测

重大活动/项目期间：**24 小时不间断监测**

4. **预警机制**：发现Ⅲ级舆情当日报告；Ⅱ级舆情 1 小时内报告；Ⅰ级舆情立即（30 分钟内）向秘书长、理事长报告。

第十二条 舆情处置流程

（一）快速响应（Ⅰ/Ⅱ级舆情）

启动应急：理事长牵头成立**舆情应急小组**（理事长任组长，秘书长、新闻发言人为副组长，相关部门负责人为成员）。

核实事实：1 小时内核查舆情内容真实性、来源、动机、关键细节。

研判定级：评估舆情性质、风险等级、传播趋势、潜在影响。

制定口径：2 小时内拟定**统一回应口径**，明确是否回应、如何回应、由谁回应。

快速处置：

属实问题：**诚恳认错、明确整改措施、公布处理结果**。

误解/不实信息：**摆事实、列证据、清晰澄清、理性引导**，不激化矛盾。

恶意造谣/诽谤：固定证据，依法维权，必要时报警并发布律师声明。

（二）分级处置要点

Ⅰ级舆情：理事长牵头、新闻发言人主答，**24 小时内**权威回应；同步上报业务主管单位与登记管理机关。

Ⅱ级舆情：秘书长牵头、新闻发言人回应，**48小时内**给出明确答复。

Ⅲ级舆情：部门处理、新闻发言人备案，**3个工作日内**妥善回复。

第十三条 舆情回应规范

态度诚恳：不推诿、不回避、不狡辩、不对抗媒体与公众。

事实清晰：用数据、文件、证据说话，不模糊、不夸大、不缩小。

口径统一：所有渠道、所有人员对外表述**完全一致**。

及时持续：重要舆情动态更新进展，不“一回应了之”。

依法合规：不泄露隐私、商业秘密、未公开信息，遵守信息安全规定。

第十四条 舆情后续与复盘

跟踪效果：回应后持续监测舆论走向，评估处置效果。

整改提升：对舆情暴露的问题，明确责任、限期整改、完善制度流程。

复盘总结：重大舆情处置结束后7日内，形成复盘报告，分析原因、经验教训、改进措施。

档案留存：完整留存舆情监测记录、处置方案、回应文稿、媒体报道、整改材料等，归档备查。

第四章 责任与纪律

第十五条 责任分工

理事长：舆情处置第一责任人，审批重大发布与应急决策。

秘书长：日常管理责任人，统筹新闻发布与舆情应对工作。

新闻发言人：直接责任人，具体执行信息发布、媒体对接、舆情处置。

各部门：对本业务领域舆情与信息真实性负责，及时上报、配合处置。

第十六条 违规责任

有下列情形之一的，视情节轻重给予**批评教育、通报、调离岗位、解聘**；造成严重损失或恶劣影响的，**依法追究法律责任**：

1、未经授权擅自对外发布信息、接受采访、发表不当言论。

2、舆情监测不力、迟报、漏报、瞒报重大舆情信息。

3、处置舆情推诿扯皮、应对失当、口径混乱、激化矛盾。

4、泄露内部信息、工作秘密、个人隐私或捐赠人信息。

拒不执行统一口径或应急处置决定。

第五章 附则

第十七条 本制度未明确事项，按国家有关法律法规执行。

第十八条 本制度经深圳市医学会公益基金会理事会审议通过。自发布之日起实施，基金会有权根据发展的实际需要，依据国家相关法律法规的规定，对本制度的内容进行不定时的修改和补充。

第十九条 基金会理事会拥有对本制度的最终解释权。